

УДК 35.075:004

*Чукот С.А., доктор наук з державного управління, професор,
в.о. завідувача кафедри теорії та практики управління
Національного технічного університету України
«Київський політехнічний інститут», м.Київ
Шуляк М.С., студент 5 курсу факультету соціології і права
Національного технічного університету України
«Київський політехнічний інститут», м. Київ*

Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах

Professor Svitlana A. Chukut

Acting Head, Department of Theory and Practice of Management, National Technical University of Ukraine «Kiev Polytechnic Institute»

M. S. Shuliak, student of faculty sociology and law National Technical University of Ukraine «Kiev Polytechnic Institute»

Features of the implementation of e-Governance in the United Arab Emirates

Анотація. У статті досліджується досвід впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах та можливість його застосування в Україні. Проаналізовано стратегічні засади впровадження електронного урядування в ОАЕ протягом 2001-2016 років, виділено основні напрями його розвитку. Встановлено, що завдяки успішній державній політиці щодо впровадження е-урядування, Об'єднаним Арабським Еміратам вдалося увійти до переліку країн зі світового рейтингу, які мають високий індекс розвитку електронного урядування. Досліджено основні засади надання е-послуг громадянам. Особлива увага зосереджена на досвіді вирішення питання з національною системою ідентифікації осіб в ОАЕ, запровадження ідентифікаційних карток для його громадян та їх захист. В статті також визначено та описано найкращі практики електронних міст країни.

Summary.

The article examines the experience of the implementation of e-Governance in the United Arab Emirates and the possibility of its application in Ukraine. Analyzes the strategic principles of the implementation of e-governance in the U.A.E. during 2001-2016 years, highlighted the main directions of its development. The author found that due to the success of public policies for the implementation of e-Government, the United Arab Emirates managed to enter to the list of countries with the world rankings that have a high index of development of e-governance. The article studied basic principles of provision of e-services for citizens. Special attention is paid to the experience of addressing the issue of national system of

personal identity in U.A.E., the introduction of ID cards for its citizens and their protection. The article also identified and documented best e-cities practices in the country.

Ключові слова: електронне урядування, електронний уряд, електронна участь, національна ідентифікаційна картка, електронні послуги, електронне місто.

Keywords: e-Governance, e-Government, e-participation, national ID card, electronic services, electronic city.

Постановка проблеми. Протягом багатьох років Об'єднані Арабські Емірати неухильно позиціонують себе як лідера в сфері електронного урядування не лише на всьому Близькому Сході, але й для інших держав світу. Уряд ОАЕ активно проводить заходи щодо вдосконалення інфраструктури інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) з метою створення, заснованого на економіці знань, справжнього інформаційного суспільства. Прийнятий у 2010 році амбітний Національний порядок денний «ОАЕ Бачення 2021» [1] - був ініційований шейхом Моххамедом Рашидом Бен Аль-Мактум, віце-президентом та прем'єр-міністром ОАЕ. Він має на меті, зробити ОАЕ однією з найрозвиненішою країною світу. Саме цим пояснюється те, що до його реалізації залучено понад 300 державних службовців із 90 федеральних і місцевих державних структур.

Декілька міжнародних досліджень, проведених протягом останніх 5 років, підтверджують стійке зростання ІКТ в ОАЕ. Зокрема, під час останнього Глобального Звіту з Інформаційних Технологій, який був підготовлений на замовлення Всесвітнього Економічного Форуму та INSEAD (міжнародної вищої школи бізнесу), Емірати посіли перше місце в регіоні MENA з розвитку ІКТ.

Надзвичайно стрімке зростання темпів впровадження електронного урядування в ОАЕ викликає зацікавленість щодо можливості застосування цього досвіду для України. Як вдалося ОАЕ за порівняно короткий проміжок часу досягнути таких успіхів в сфері електронного урядування і чи зможемо ми використати цей досвід в українських реаліях – основне питання, яке маємо дослідити в цій статті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед публікацій щодо аналізу зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування можна віднести збірки відповідних праць за редакцією Чукут С.А. та Загвойської О.В. [2-3], однак серед країн, які в них розглядаються відсутні ОАЕ. Серед вітчизняних дослідників ще не приділялася увага дослідженню досвіду розвитку електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах.

До найбільш повних і ґрунтовних зарубіжних досліджень щодо стану та розвитку електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах, можна віднести праці Dunkin Westland і Ali M. Al-Khourі [4-6], Lootah, R. і Geray [7]. Окрім того, до аналізу досвіду впровадження електронного урядування в ОАЕ долучалися такі дослідники, як: Gauld, R., Goldfinch, S., Beer, W., Hirschfeld, B., Atkinson, R.D., Castro, D.D., Madsen, P., Enzer, G., Al Mazrouei, K.

Слід також відзначити важливу роль фахівців ООН щодо моніторингу рівня впровадження електронного урядування в світі. Так, що два роки підрозділ публічного управління та управління розвитком Департаменту Економічних та Соціальних зв'язків (UNDESA) Організації Об'єднаних Націй публікують Звіти з е-урядування. Зокрема в цих Звітах, можна простежити динаміку розвитку електронного урядування та головних його складників в Об'єднаних Арабських Еміратах.

Мета статті. Метою статті є дослідження досвіду впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах, аналіз кращих його практик та можливості його застосування в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вибір на аналіз впровадження електронного урядування в ОАЕ не є випадковим. По-перше, окрім того, що у алфавітному порядку Україна (Ukraine) серед країн членів ООН завжди стоїть попереду ОАЕ (United Arab Emirates), історія розвитку електронного урядування також в цих країнах дещо подібна. Це своєрідна історія «злетів і падінь». Так, як і Україна, Об'єднані Арабські Емірати у світовому рейтингу електронної готовності протягом усього періоду його визначення, розпочинаючи з 2001 року, мали як періоди інтенсивного розвитку,

так і послаблення своїх позиції порівняно інших країн світу. Це продемонстровано у табл.1, де представлені індекси е-готовності ОАЕ протягом 2001-2014 рр.

Таблиця 1.

Індекси е-готовності ОАЕ у звітах ООН

Рік	Е-послуги, /веб-присутність до 2010 р.	Інфраструктура	Людський капітал	Загальний рейтинг	Місце в серед інших країн
2001	3.5	Не визначено	0.809	2.17	21
2003	0.419	0.444	0.74	0.535	43
2004	0.305	0.386	0.730	0.4736	60
2005	0.6115	0.3639	0.7400	0.5718	42
2008	0.7157	0.3813	0.7908	0.6301	32
2010	0.0853	0.1793	0.2703	0.5349	49
2012	0.8627	0.5568	0.7837	0.7344	28
2014	0.8819	0.5932	0.6657	0.7136	32

Як вже зазначалося вище, у 2010 році був прийнятий амбітний Національний порядок денний «Бачення ОАЕ-2021», який визначив 6 пріоритетних напрямів розвитку Об'єднаних Арабських Еміратів: 1) освіта; 2) охорона здоров'я; 3) економіка; 4) поліція і служба безпеки; 5) житло; 6) інфраструктура та урядові послуги [1]. Саме останній пріоритетний напрям безпосередньо пов'язаний з впровадженням електронного урядування.

Також, була розроблена Рамкова Стратегія федерального електронного уряду на 2012-2014 роки, що визначає ініціативи і заходи, які уряд має намір впровадити протягом трьох років. Вона містить в собі показники з найкращих практик в галузі електронного урядування таких країн як Канада, США, Сінгапур, Євросоюз і країни Середнього Сходу. Ці показники (індикатори) були враховані при визначенні пріоритетних ініціатив та головних напрямів впровадження електронного урядування в ОАЕ. Також враховувалися три головних аспекти: е-послуги, е-готовність та ІКТ середовище. Потреба в е-

послугах пов'язана з прискоренням темпів е-трансформації в межах урядових організацій та надання якісних електронних послуг через використання не лише традиційних центрів надання послуг, але й інноваційних каналів доставки: Інтернет, стаціонарний і мобільний телефони та кіоски. Електронна готовність спрямована на зміцнення потенціалу федеральних установ в умовах ІКТ, організаційних структур, кадрового потенціалу та компетенцій і їх готовність до е-трансформації. ІКТ середовище охоплює організаційні фактори, такі як політика і законодавства, необхідні для підтримки здійснення ініціатив електронного уряду. Для досягнення цих цілей уряд ОАЕ визначив головні ініціативи, які повинні здійснюватися як частина стратегії електронного уряду і охоплюють собою чотири важливих сфер електронного уряду:

- 1. Зміцнення нормативно-правової бази та механізмів управління для електронного уряду в країні.** Це пов'язано з правовим та регулятивним середовищем, що регулює використання інформаційних систем в державних установах, послуги електронного уряду і високий запланований рівень загального розвитку громадського сектору в країні. Правила і закони редагуються для підтримки електронного уряду та забезпечення безпеки, надійності і конфіденційності даних. Як така, ця область також включає в себе розробку потужної структури управління, щоб полегшити спілкування між різними зацікавленими сторонами і спробувати «охопити» їх потреби, щоб перетворити в електронні системи обслуговування.
- 2. Підтримка інфраструктури інформаційних систем в Об'єднаних Арабських Еміратах.** Ця сфера займається створенням надійної інфраструктури для інформаційних систем, щоб забезпечити надання е-послуг світового рівня. Вона також акцентує увагу на таких аспектах, як сприяння обміну і спільного використання даних між урядовими установами.

3. **Запуск додатків і сервісів електронного уряду.** Ця сфера фокусується на створенні додатків і послуг, які повинні надаватися в державних установах для ефективної і якісної підтримки е-послуг.
4. **Розробка ефективних механізмів управління.** Ця сфера фокусується на підвищенні загальної ефективності та фактичного рівня продуктивності відділів інформаційних технологій в органах державної влади. Вона також займається розробкою автоматизованих інструментів і звітів для моніторингу показників результативності та загальної ефективності управління.

Одна з ключових програм, спрямованих на формування довіри та безпеки до впровадження електронного уряду в країні є створення національної системи ідентифікації. Це зумовлено тим, що для ефективної взаємодії уряду і громадян необхідно налагодити довірливі стосунки між ними. Громадяни мають почуватися в безпеці, ділячись своїми персональними даними з урядом, отримуючи послуги, заповнюючи відповідну інформацію про себе та членів своїх сімей. Саме тому, уряд ОАЕ визначив однією з найважливіших складових своєї національної стратегії розвитку – розробка національної системи ідентифікації для урядових структур та забезпечення безпечного, унікального і захищеного цифрового посвідчення для населення. Система управління посвідченнями у під наглядом національного уряду передбачає посилену безпеку, отримання більш високого рівня довіри та заохочення до участі.

Система федеративного управління ідентифікацією/посвідченнями, яка є основним компонентом ідентифікаційної інфраструктури в ОАЕ, передбачає усунення необхідності реплікації баз даних з облікових даних для користувачів окремих програм та систем. Це відкриває шлях до використання загальних даних, щоб поділитися інформацією між довіреними партнерами, а також державні установи для проведення процедур та операцій вже не повинні встановлювати окремі відносини один з одним.

Ініціативи електронного уряду ОАЕ стануть більш успішним, коли громадяни будуть спроможні використовувати свої національні ідентифікаційні картки для проведення безпечних електронних операцій на веб-сайтах, які будуть перевірятися та підтверджуватися сервісом перевірки ідентифікації.

Уряд має вживати більш ефективні підходи до просування автентифікації онлайн даних. Необхідною передумовою досягнення цієї вимоги є розвиток національної інфраструктури, яка включає в себе і онлайн автентифікацію користувачів. Це обумовлено потребою в загальній довірі, управлінням ідентифікацією і конфіденційністю в умовах електронної урядування.

Національна інфраструктура управління посвідченнями ОАЕ є стратегічною ініціативою щодо зміцнення національної безпеки та розробки федеративної системи управління посвідченнями для забезпечення захисту електронних операцій [5]. Федеративне посвідчення розглядається як засіб прив'язки людини до електронного ідентифікатора й атрибутів, що зберігаються на декількох різних системах управління посвідченнями [8]. Такі системи дозволять приватним особам використовувати те ж ім'я користувача, пароль або іншу особисту ідентифікацію для входу в мережі більш ніж одного підприємства з метою проведення операцій.

Національне посвідчення особистості ОАЕ є однією з найбільш просунутих та надійних смарт-карт у світі. Картка містить ідентифікаційні параметри, які зберігаються в смарт-чипі. Мультифакторна автентифікація забезпечує match-on-card⁴ і match-off-card⁵, які полегшують валідність, верифікацію та ідентифікацію будь-якої конкретної особистості. Власник картки після цього може відкрити доступ до будь-яких сервісів, які базуються на ідентифікації.

Слід відзначити, що ідентифікаційні картки можна використовувати через різноманітні програми, які забезпечують різні форми електронних операцій, наприклад G2C та B2C тощо. Це полегшує перевірку PIN-коду, біометричної автентифікації і цифрових підписів. Національна система управління

посвідченнями ОАЕ виключає необхідність збереження облікових даних користувачів у різних системах. Це сприяє розвитку електронного уряду, тому що призводить до значно спрощеного адміністрування та спрощеного доступу до ресурсів.

Державні установи в системі федеративного управління посвідченнями ОАЕ мають бути підключеними до Національного Шлюзу Перевірки Ідентичності для автентифікації користувачів і відповідати за їх доступ до послуг. Агентства зможуть надавати загальний доступ до додатків без необхідності прийняття таких самих технологій для служб каталогів, безпеки та достовірності. Це забезпечується активним каталогом федеративного управління посвідченнями, що дозволяє урядовим установам визначати їхніх користувачів через єдину ідентифікацію.

ОАЕ наразі робить швидкі кроки в напрямку інтеграції інфраструктури управління посвідченнями та смарт-картки з можливістю використання в різних державних секторах. Деякі картки включають eGate обслуговування в аеропортах, що дозволяє власникам карток проходити через імміграційний контроль за допомогою біометричної автентифікації.

Окрім того, громадяни в Абу-Дабі, наприклад, мають можливість зайти в онлайн портал місцевого самоврядування і користуватися різними електронними послугами. Деякі додаткові послуги надаються через портал Абу-Дабі, який включає перегляд і зміну відомостей особистого профілю, таких як адрес, номерний знак тощо.

Спостерігається підвищення мотивації в державному секторі. Очікується, що в перспективі всі сервіси електронного уряду будуть передбачати реєстрацію картки-ідентифікатора і вводу PIN-коду для доступу до державних послуг в електронному вигляді. Інтеграція національної ІД картки проводиться в усіх федеральних і місцевих органах влади.

Система федеративного управління посвідченнями забезпечує надійний і безпечний доступ з будь-яких місць, і, отже, забезпечує розширену мобільність. Таким чином, національне посвідчення особи в ОАЕ розглядається як наріжний

камінь для забезпечення успішного розгортання стратегії електронного урядування та електронних послуг в країні.

В ОАЕ електронні послуги почали запроваджуватися ще в 2001 році (eDirham). Обслуговування за ініціативою Міністерства фінансів прийшло на зміну традиційним способам оплати і збору платежів за державні послуги. Уряд поступово зробив більш доступними онлайн-послуги. Великі міста ОАЕ також використовують е-сервіси для кращого налагодження співпраці «клієнт-держава». В Дубаї широкого використання набув інноваційний портал Дубай Trade, що пропонує єдину платформу для отримання доступу і використання послуг онлайн торгівлі у світі, економічних зон світу і центром мультипослуг Дубая. Цей портал дозволяє простіше, швидше і економічно ефективніше проводити торгівельні операції. Дубай Trade є взірцем для інших Еміратів.

Портал уряду Дубай забезпечує інноваційний канал комунікації між державою та громадськістю. Він пропонує різноманітні державні електронні послуги (eServices), орієнтовані на фізичних осіб, підприємців і гостей. Веб-ресурс містить інформацію про всі державні відомства Дубай та їх контактні дані, а також перелік електронних послуг, які надає та чи інша організація.

Щодо електронної ініціативи, то Дубай має власну програму, яка носить назву Dubai Egovernment Initiative. Місією цієї програми являється впровадження електронного урядування на місцевому рівні шляхом надання високоякісних орієнтованих на клієнта електронних послуг для фізичних осіб, підприємств і урядових відомств та просування електронних послуг. Дубай має власний портал Е-скарг, де споживачі можуть висловлювати свої думки щодо якості послуг чи подавати свої зауваження з метою покращення обслуговування.

В Абу-Дабі діє загальнодержавна CRM платформа, яка є першою державною системою підприємства для розміщення в ЦОД (центр обробки даних) і використовує загальну державну мережу, яка називається АДНЕТ (ADNET). Вона сприяє співпраці 60 урядових департаментів; дозволяє уряду

звертатися до громадян через кампанії або сервіси по доставці на основі демографічних профілів населення; дозволяє жителям Абу-Дабі мати зворотний зв'язок, повідомляти про інциденти та робити запити про інформацію зручними шляхами між декількома встановленими каналами, такі як портал Абу-Дабі, Контакт-центр Уряду Абу-Дабі; надає мешканцю міста адміністративні послуги зі стандартизації та інтеграції взаємодії з клієнтами на всіх каналах, включаючи веб-сайти, телефони, СМС тощо.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Об'єднані Арабські Емірати мають всі можливості для швидкого розвитку е-урядування. Наразі надання е-послуг в країні знаходиться на рівні вище середнього. Уряд зробив важливі кроки при наданні е-послуг таких, як ІД-картки, навчання в ВНЗ, отримання водійських прав, можливість оплати комунальних послуг і т.д. Проте, не всі громадяни постійно користуються е-послугами та перевагами електронного урядування. Саме тому, одним з основних завдань уряду ОАЕ в сфері е-урядування має стати залучення всіх громадян реалізації Національного плану порядку денного «ОАЕ Бачення 2011». Звертає на себе увагу і те, що говорячи про впровадження електронного урядування, все ж таки пріоритет надається розвитку електронного уряду, а питання електронної демократії не є пріоритетними.

Важливо також не лише не робити певні кроки на шляху до ефективного впровадження електронного урядування, але й поширювати і просувати свій позитивний досвід не лише в межах ОАЕ, але й серед інших країн світу. Існує також необхідність посилення ініціатив з електронного урядування з метою підвищення якості життя. Це може бути досягнуто за рахунок надання зручного доступу до каналів, які доступні цілодобово або через спеціальні електронні урядові портали. Такі зміни допоможуть прискорити використання громадянами державних послуг завдяки доступу до послуг через швидкі і зручні методи і за рахунок зниження зусиль, капіталовкладень і часу. Передумовою для такого доступу до електронних послуг має стати єдина

система ідентифікації і автентифікації. Слід також відзначити, що успішне впровадження електронного урядування вимагає ресурсів і потенціалу. Обов'язковою умовою є також вимога технічної грамотності серед громадян задля того, щоб максимізувати переваги і повністю перейти на послуги електронного урядування.

Література.

1. UAE Vision 2021. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.vision2021.ae/en>
2. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. / за заг. ред.: С.А.Чукут, О.В.Загвойської. – К., 2010.– 144 с.
3. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики. / за заг. ред.: С.А.Чукут, О.В.Загвойської. – К.: НАДУ –К., 2011. – 172 с.
4. Dunkin Westland and Ali M. Al-Khouri (2010). Supporting e-Government Progress in the United Arab Emirates. Journal of E-Government Studies and Best Practices. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.id.gov.ae/assets/RUIdK3R2hQ.pdf.aspx
5. Ali M. Al-Khouri (2012). Emerging Markets and Digital Economy: Building Trust in The Virtual World. International Journal of Innovation in the Digital Economy,. (pp. 57-69). [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.academia.edu/6732875/Emerging_Markets_and_Digital_Economy_Building_Trust_in_the_Virtual_World_032
6. Ali M. Al-Khouri (2012). eGovernment Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE).. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.id.gov.ae/assets/kKbkN9NSOGI.pdf.aspx
7. Lootah, R. & Geray, O. (2006) "Dubai eGovernment Case Study," Dubai eGovernment [Online]. [Retrieved February 22, 2010]. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.oecd.org/dataoecd/4/40/36986277.pdf>.

8. Liberty Alliance Project White Paper: Liberty ID-WSF People Service - Federated Social Identity Madsen, P. (2005). [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.projectliberty.org/liberty/content/download/387/2720/file/Liberty_Federated_Social_Identity.pdf

References.

1. UAE Vision 2021, available at: <https://www.vision2021.ae/en> (Accessed 17 April 2016).
2. Krashchi praktyky vprovadzhennya elektronnoho uryaduvannya: zarubizhnyy dosvid. / za zah. red.: S.A.Chukut, O.V.Zahvoys'koyi. – K., 2010. – 144 s.
3. Instytutsiyni ta orhanizatsiyni zasady vprovadzhennya elektronnoho uryaduvannya: krashchi zarubizhni praktyky. / za zah. red.: S.A.Chukut, O.V.Zahvoys'koyi. – K.: NADU –K., 2011. – 172 s.
4. Dunkin Westland and Ali M. Al-Khoury (2010). *Supporting e-Government Progress in the United Arab Emirates*. Journal of E-Government Studies and Best Practices, available at: www.id.gov.ae/assets/RUIdK3R2hQ.pdf.aspx (Accessed 17 April 2016).
5. Ali M. Al-Khoury (2012). *Emerging Markets and Digital Economy: Building Trust in The Virtual World*. International Journal of Innovation in the Digital Economy, (pp. 57-69), available at: http://www.academia.edu/6732875/Emerging_Markets_and_Digital_Economy_Building_Trust_in_the_Virtual_World_032_ (Accessed 17 April 2016).
6. Ali M. Al-Khoury (2012). *eGovernment Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE)*, available at: www.id.gov.ae/assets/kKbkN9NSOGI.pdf.aspx (Accessed 17 April 2016).
7. Lootah, R. & Geray, O. (2006) “Dubai eGovernment Case Study”, Dubai eGovernment [Online]. [Retrieved February 22, 2010], available at:

<http://www.oecd.org/dataoecd/4/40/36986277.pdf>. (Accessed 17 April 2016).

8. Liberty Alliance Project White Paper: *Liberty ID-WSF People Service - Federated Social Identity* Madsen, P. (2005), available at: http://www.projectliberty.org/liberty/content/download/387/2720/file/Liberty_Federated_Social_Identity.pdf (Accessed 17 April 2016).